

# Retourneren & Klachten

## RETOURTERMIJN en RETOURKOSTEN

Wil je een item retourneren? Dat vinden wij natuurlijk jammer, maar dat is geen enkel probleem. Je hebt 14 dagen de tijd om het product te retourneren, ingaande op de dag van ontvangst van het item.

Het item kan alleen ongebruikt en, indien mogelijk, in originele verpakking geretourneerd worden.

## RETOURADRES

ScentsFactory  
Weimersedreef 16  
4841 KG Prinsenbeek

## RETOURVOORWAARDEN

- Retouren worden alleen geaccepteerd binnen de retourtermijn van 14 dagen.
- De items zijn niet gebruikt.
- Er is niet geprobeerd een gebrek te herstellen.
- Indien redelijkerwijs mogelijk wordt het item in de originele verpakking retour gestuurd.
- Het verzendrisico van het retourneren zijn voor de koper.
- Onvoldoende of niet-gefrankeerde retourzendingen worden door ons niet aangenomen.
- Product- en/of leverfouten dienen binnen 14 dagen na levering met omschrijving aan ons gemeld te worden.
- Indien niet aan onze retourvoorwaarden is voldaan, behouden wij ons het recht voor om zending terug te sturen en jou de verzendkosten in rekening te brengen.

## KLACHTEN

Is je bestelling niet aangekomen? Wat voor klacht je ook hebt, meld het ons. Je kunt contact opnemen met onze klantenservice door een mail te sturen naar [sales@scentsfactory.nl](mailto:sales@scentsfactory.nl). Stuur ons je ordernummer en een foto van de klacht, dan zullen wij je klacht beoordelen en proberen naar ieders tevredenheid op te lossen. We beantwoorden je mail binnen enkele dagen na ontvangst. Mocht er meer tijd nodig zijn, dan laten we dat weten. Onze klachtenregeling vind je in onze **Algemene voorwaarden**.